

介護予防・日常生活支援総合事業 運営規程

ぱすてるヘルパーステーション大網白里

(事業所番号 千葉県指定 第 1279200529 号)

1. 事業の目的
2. 運営の方針
3. 事業所の名称及び所在地
4. 職員の職種、員数及び職務内容
5. 営業日及び営業時間
6. 介護予防サービスの提供方法
7. 介護予防サービスの内容及び利用料その他の費用の額
8. 通常の実業の実施地域
9. 虐待の防止
10. 業務継続計画の策定等
11. その他運営に関する重要事項
12. 個人情報の保護
13. 守秘義務
14. ハラスメントの防止に関する措置
15. 記録の閲覧及び保存期間
16. 衛生管理等
17. 介護予防サービスの変更・中止・追加
18. 体調急変時及び事故等の対応
19. 災害発生時の対応
20. 緊急時等の対応
21. 身分証明書の提示
22. 利用者相談窓口
23. 契約の取り消し

(事業の目的)

第1条 株式会社R e . クエストが開設するぱすてるヘルパーステーション大網白里（以下、「事業所」という。）が行う介護予防支援事業（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援者に対し、事業所の担当職員（以下「従業者」という。）が、適切な指定介護予防サービスを提供することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 事業の実施に当たっては、要支援者である利用者が可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、介護予防の効果が最大限発揮され、利用者が有している生活機能の維持・改善が図られるよう、介護予防サービス計画書を作成し、支援するものとする。

2 事業の実施に当たっては、利用者の要支援状態の悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、指定居宅介護支援事業者、その他業務に携わる関係者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

- (1) 名称 ぱすてるヘルパーステーション大網白里
- (2) 所在地 千葉県大網白里市南今泉4784-1

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行い、また、当該事業所の従業者に法令及びこの規程を遵守させるため必要な命令を行う。

- (2) 担当職員 2. 5名以上（常勤）

担当職員は、介護予防サービス計画書の作成その他必要な指定介護予防支援の業務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の事務所及びサービス提供の営業日、時間帯は次のとおりとする。

1 事務所の営業日及び営業時間

- (1) 営業日 月曜日から金曜日までとする。(年末・夏季休暇なし)
- (2) 営業時間 8:30～17:30

2 サービスの提供時間帯

- (1) 営業日 月曜日から日曜日までとし、土日祝日も営業する。
- (2) 営業時間 8:00～18:00

(介護予防サービスの提供方法)

第6条 介護予防サービスの提供方法は次のとおりとする。

- (1) 介護予防サービスの提供に当たっては、利用者の自宅又は事業所の相談室において、利用者及びその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいようわかりやすく説明を行うとともに、相談に応じる。
- (2) 担当職員は、介護サービス計画書の作成に当たっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接したうえで適切な方法で利用者の課題分析を行う。

(介護予防サービスの内容及び利用料その他の費用の額)

第7条 介護予防サービスの内容は次のとおりとする。

- (1) 介護予防サービス計画書の作成に当たっては、利用者によるサービスの選択に資するよう、当該地域における指定介護予防サービス事業者等に関するサービス及び住民による自発的な活動によるサービスの内容、利用料等の情報を適正に利用者又はその家族に対して提供する。
- (2) 介護予防サービス計画書の作成に当たっては、利用者について、その有している生活機能や健康状態、その置かれている環境等を把握した上で、次に掲げる領域ごとに利用者の日常生活の状況を把握し、介護予防の効果を最大限に発揮できるよう支援すべき総合的な課題を把握する。
- (3) 利用者の課題分析の結果等を踏まえた具体的な目標、その目標を達成するためのサービスの留意点、指定介護予防サービス事業者等が目標を達成するために行うべきサービス内容並びにその期間等を記載した介護予防サービス計画書の原案を作成する。
- (4) サービス担当者会議の開催により、利用者の状況等に関する情報を担当者と共有するとともに、当該介護予防サービス計画書の原案の内容について、担当者から専門的な見地からの意見を求める。
- (5) 当該介護予防サービス計画書の原案の内容について利用者又はその家族に対して説明し、文書により利用者の同意を得て、介護予防サービス計画書とする。
- (6) 当該個別計画書を利用者及びサービス事業者に交付する。
- (7) 指定介護予防サービス事業者等に対して、介護予防サービス計画書に基づき、サービスごとの計画の作成を指導するとともに、サービスの提供状況や利用者の状態等に

関する報告を少なくとも3月に1回、聴取する。

- (8) 介護予防サービス計画書作成後、介護予防サービスの実施状況の把握を行い、必要に応じて介護予防サービス計画の変更、指定介護予防サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行うものとする。実施状況の把握にあたっては、少なくともサービス提供を開始する月の翌月から起算して3月に1回及びサービスの評価機関が終了する月並びに利用者の状況に著しい変化があったときは、利用者の居宅を訪問し、利用者面接する。利用者の自宅を訪問しない月においては、可能な限り指定介護予防サービス事業所を訪問する等の方法により利用者に面接するよう努めるとともに、当該面接ができない場合にあっては、電話等により利用者との連絡を実施するとともに、少なくとも1月に1回、モニタリングの結果を記録する。
 - (9) 指定介護予防サービス事業者等から利用者に係る情報の提供を受けたときその他必要と認めるときは、利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身又は生活の状況に係る情報のうち必要と認めるものを、利用者の同意を得て主治の医師若しくは歯科医師又は薬剤師に提供する。
 - (10) 介護予防サービス計画書に位置付けた期間が終了するときは、当該計画の目標の達成状況について評価する。
 - (11) 介護予防サービス計画書に基づいた介護予防サービスが行われる度、実施した内容を記録し、必要に応じて、居宅支援事業者等と連携を取るものとする。
- 2 指定介護予防支援を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第8条 通常の事業の実施地域は、大網白里市、東金市、茂原市、白子町、九十九里町とする。

(虐待の防止)

第9条 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じる。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ること。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 事業所において、担当職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(業務継続計画の策定等)

- 第10条 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
 - 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

(その他運営に関する重要事項)

- 第11条 当事業所は、職員の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。
- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
 - (2) 継続研修 年1回
- 2 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
 - 3 当事業所は、職員であった者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、雇用契約の内容とする。
 - 4 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社R e . クエストと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

(個人情報の保護)

- 第12条 事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」等を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

(守秘義務)

- 第13条 事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 事業所は、従業者であった者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。
- 2 事業所は、指定介護予防サービスに関する諸記録を整備し、その完結の日（当該指定介護予防サービス）を提供した日をいう。）から最低5年間は保存するものとする。

(ハラスメントの防止に関する措置)

- 第14条 事業所では、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けての取り組みをすると共に、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 当事業所内において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える行為は組織として許容してはならないものとする。

(記録の閲覧及び保存期間)

- 第15条 事業所は、介護予防サービス提供した際は記録を介護用ソフトにデバイス等により入力し、その記録を利用者及び家族の閲覧要望があった場合、書面にて1枚につき10円で閲覧することができるものとする。
- 2 事業所は、介護保険サービス提供した際は記録を利用者との契約終了後、5年間保存する。

(衛生管理等)

- 第16条 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。
- (3) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

(介護予防サービスの変更・中止・追加)

- 第17条 利用者は、その体調や諸事情に応じて利用者の意志で、サービスの変更・中止・追加をすることができる。
- 2 利用者は、本来提供されるべきサービスがされていない場合には、サービスの改善を請求できると共に、従業員の変更を求めることができる。

(体調急変時及び事故等の対応)

- 第18条 事業所は、利用者の体調急変時及び事故時の際、速やかに利用者の家族・主治医・介護支援専門員に連絡する。
- 2 指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、

利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。

- 3 事業者は、賠償責任を負う場合に備え損害保険に加入し、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行なうものとする。

(災害発生時の対応)

- 第19条 事業所は、災害の発生時のサービス提供において利用者に尽力に努めるものとし、利用者・家族に詳細を事前に周知する。
- 2 事業所及び従業員の、安全が確保できた上で事前に合意したサービス提供の内容どおりのサービス提供ができないことがある。
 - 3 利用者が避難所に避難した場合には、サービス提供の場所が変わることになることとなる為、道路状況・人員体制・避難場所等環境に事業所が考慮し、そのサービス提供が可能な状況にかぎりサービス提供ができるものとする。

(緊急時の対応)

- 第20条 訪問介護員等は、指定介護予防サービスの提供を行っている際に利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の家族・主治医・介護支援専門員・責任者・管理者に報告する。

(身分証明書の提示)

- 第21条 事業所の従業員は、常に身分証明書を携帯し、初回訪問時等に利用者又は利用者の家族より身分証明書の提示を求められたときは、従業員は速やかに提示する。

(利用者苦情相談窓口)

- 第22条 指定介護予防サービスの提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために相談窓口を設置するものとする。
- 2 事業所は担当者を配置し利用者からの苦情を丁寧に聴取する。
苦情相談窓口 連絡先 0475-78-6478
担当者・責任者 八角 麻那人
 - 3 利用者からの苦情を聴取した後、事業所規定の「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」に基づき円滑かつ迅速に苦情処理の措置を講ずるものとする。

(契約の取り消し)

- 第23条 利用所は、契約有効期間内であっても本契約を取り消すことができる。この場合、利用者は2週間の予告期間を置き、文書または口頭にて事業者へ通知する。但し、利用

者の病状の変化や急な入院等やむおえない場合においては2週間以内の通知であっても本契約解約することができる。

- 2 利用者は、直ちに本契約を解約することができる事項は下記に該当することとなる。
 - ①利用者は、事業者が正当な理由がなく介護サービスを提供しない場合において本契約を解約することができる。
 - ②利用者は、事業者が守秘義務に反した場合において本契約を解約することができる。
 - ③利用者及びその家族は、事業者に対して社会理念を逸脱する行為を行った場合において本契約を解約することができる。
- 3 事業所は、やむおえない下記の事情がある場合において利用者に1ヶ月の予告期間において理由した文書で通知した文書で通知することにより、本契約を解約することができる。
 - ①事業所は、利用者がサービス利用料金支払いを1ヶ月以上遅延し、料金支払いを支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に故意に支払うことがない場合において本契約を解約することができる。
 - ②事業所及び従業者に、利用者及びその家族等が本契約をしがたい背信行為を行った場合において本契約を解約することができる。
- 4 自動的な契約の解約になる事項
 - ①利用者が、施設入所又は遠方地域に転移した場合自動的な契約の解約となる。
 - ②利用者が、自立し認定区分が非該当と認定された場合自動的な契約の解約となる。
 - ③利用者が、逝去した場合自動的な契約の解約となる。
 - ④事業所が、事業を退いた場合自動的な契約の解約となる。

附 則

この規程は、令和6年8月1日から施行する。